



CARTA DEI SERVIZI

Centro Diagnostico Adriatico srl

P.zza Marconi n. 1/3, 65015 Montesilvano (PE)

Sommario

1. PREMESSA	3
2. PRINCIPI ISPIRATORI E FINALITÀ.....	4
3. OBIETTIVI GENERALI	5
3.1 Il cittadino: diritti e doveri	5
4. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO	6
5. RESPONSABILE E PERSONALE DI SERVIZIO	7
6. L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI OFFERTI	7
7. PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ.....	8
7.1 Rispetto degli obiettivi per la qualità.....	10
7.2 Piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti.....	11
7.2.1 ATTIVITÀ	11
7.2.2 ASSISTENZA.....	11
7.3 Informazione agli utenti	11
7.2.3 PREPARAZIONE DEGLI UTENTI AGLI ESAMI	11
7.3 Riconoscimento degli utenti.....	13
7.4 Gestione esami di laboratorio	14
7.4.1 GLI STANDARD DI QUALITÀ	14
7.4.2 GLI STANDARD DI QUALITÀ	15
7.4.3 GLI STANDARD DI QUALITÀ	15
7.5 Modalità di accesso ai referti.....	16
7.6 Tutela degli utenti.....	17
8. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO	17
8.1 Suggerimenti e reclami.....	18
9. MODALITÀ DI PUBBLICIZZAZIONE E TUFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	19
10. PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO.....	19

1. PREMESSA

Il decreto-legge 12 maggio 1995 n. 163 convertito dalla legge 11 luglio 1995 n. 273 prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie "Carte dei servizi".

Lo 'schema generale di riferimento', per il settore sanitario, è stato adottato con successivo DPCM del 19 maggio 1995. Normativa integrata dal decreto legislativo 150/2009 in particolare art. 28.

Gli Enti erogatori di servizi sanitari pubblici e privati devono, pertanto, dotarsi della Carta dei Servizi Sanitari in coerenza con le disposizioni normative realizzando un documento da interpretare in chiave dinamica, caratterizzato da elementi di personalizzazione rispetto alle singole realtà erogatrici, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni.

Costituiscono obiettivi della presente carta dei servizi lo sviluppo di un processo informativo che porti i contenuti della stessa a conoscenza di tutti i soggetti interessati.

La Carta dei servizi configurandosi come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

La Carta dei servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, consente al Cittadino/Cliente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Il Personale del Laboratorio, a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del Servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita, nonché un'assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Cliente in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.

La salute è un bene fondamentale della nostra collettività ed è da intendersi nel suo significato più ampio di benessere complessivo dell'individuo. Il diritto alla salute si traduce nell'assicurare i livelli essenziali e uniformi di assistenza nel rispetto dei principi della dignità e del bisogno di salute dell'individuo, dell'equità, della qualità e dell'appropriatezza delle cure.



La carta dei servizi vuole essere un valido aiuto per far conoscere i servizi e l'organizzazione del Laboratorio e per facilitare anche i compiti del personale.

Il Centro Diagnostico Adriatico srl intende svolgere il proprio compito con particolare attenzione alle fasce di popolazione che, per età, per stato sociale, handicap o malattia, sono più deboli, ma ponendo in ogni caso il cittadino al centro della propria attenzione.

2. PRINCIPI ISPIRATORI E FINALITÀ

La presente "Carta dei Servizi" costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dal Centro Diagnostico Adriatico srl.

Per poter raggiungere l'obiettivo prioritario della sua politica, ovvero il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria clientela, il Centro Diagnostico Adriatico srl si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati, e a rendere il servizio stesso sempre più adeguato alle esigenze degli utenti, mentre questi ultimi verificano che il Laboratorio rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

L'adozione della carta dei servizi è essenzialmente finalizzata alla tutela dei diritti dei cittadini garantendo l'applicazione e la verifica degli impegni che l'amministrazione assume in tema di:

EGUAGLIANZA: parità di trattamento per tutti, indipendentemente dal sesso, età, razza, lingua, religione, opinione politica;

IMPARZIALITÀ: garanzia di comportamenti non condizionati da pregiudizi e da valutazioni improprie;

CONTINUITÀ: assicurazione della erogazione dei servizi senza interruzioni temporali improprie;

DIRITTO DI SCELTA: libertà, ove è consentito dalla legislazione vigente, di scegliere i soggetti erogatori del servizio;

PARTECIPAZIONE: garantire il diritto di accesso alle informazioni e ascolto dei suggerimenti di miglioramento da parte dei cittadini;

EFFICACIA, EFFICIENZA: garantire che i servizi, gli interventi e le attività svolte raggiungano il risultato ottimale utilizzando le risorse con il minimo di sprechi e duplicazioni.

La concretizzazione del patto di qualità, come sistema di tutela, non si limita ad un riconoscimento formale delle esigenze e dei diritti, ma vuole consentire un controllo diretto

sulla qualità del servizio erogato fornendo l'opportunità ai cittadini di riorientare l'organizzazione e l'offerta.

3. OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi generali della Carta dei Servizi sono:

- garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standard che l'azienda si impegna a perseguire;
- favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività dell'Azienda e attraverso la gestione dei reclami.

In particolare, la Carta dei servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) Pubblicizza gli standard adottati e informa il cittadino;
- c) Garantisce il rispetto degli standard adottati;
- d) Verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli utenti.

3.1 Il cittadino: diritti e doveri

3.1.1 DIRITTI

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il diritto di:

- ◆ essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità; ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi;
- ◆ ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi;
- ◆ ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte;
- ◆ ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;

- ◆ proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta; essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata;
- ◆ ottenere risposte adeguate ed omogenee.

3.1.2 DIRITTI

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il dovere di:

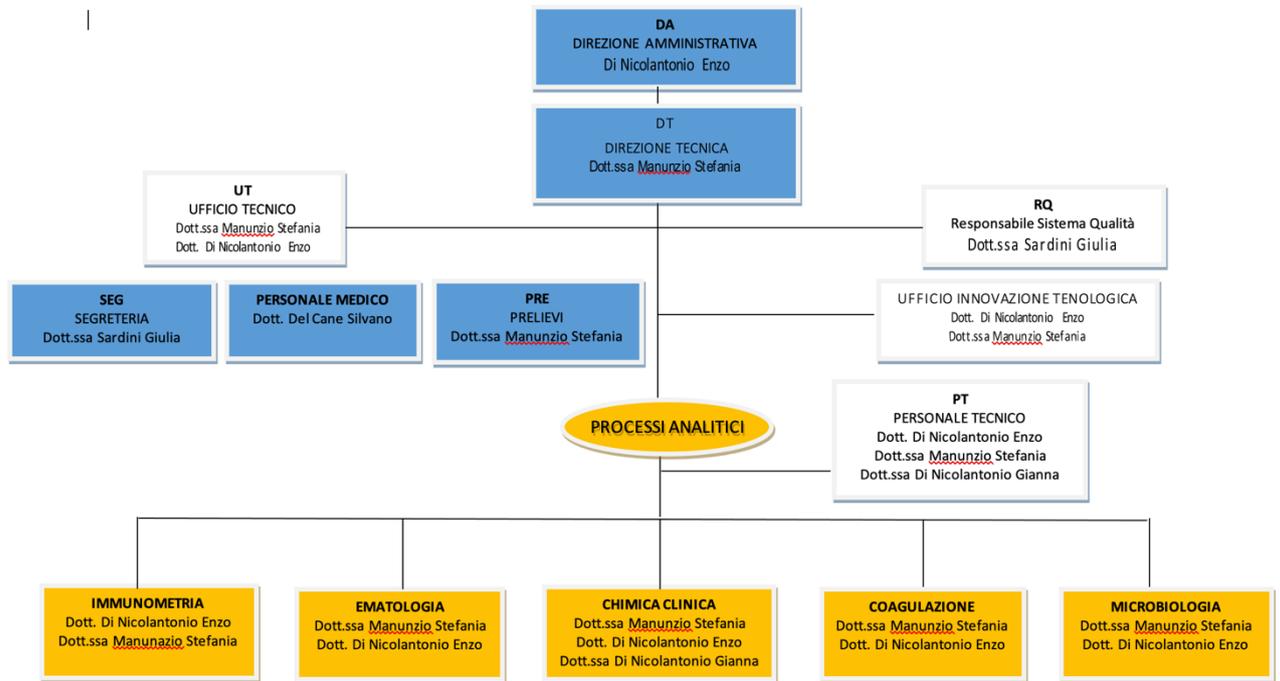
- ◆ mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari;
- ◆ comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;
- ◆ informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- ◆ rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Laboratorio considerandoli patrimonio di tutti;
- ◆ rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi nonché delle modalità di preparazione al prelievo.

4. PRESENTAZIONE DEL LABORATORIO

Il Centro Diagnostico Adriatico srl ha sede legale ed operativa in P.zza Marconi n. 1/3, 65015 Montesilvano (PE), autorizzato all'esercizio di attività sanitaria - Prot. N. 51606 – con autorizzazione comunale n. 10 del 08-09-2022.

La nuova direzione amministrativa rileva nel 2018 un Laboratorio storico della zona, che nasce nel lontano 1977, con la prima autorizzazione regionale del 21/12/1977, in accreditamento con S.S.R. Sin dalla sua nascita il Laboratorio mette il proprio operato al servizio del cittadino/utente, garantendo professionalità e prestazioni diagnostiche con avanzata tecnologia. La mission del Laboratorio, come anche gli standard di qualità garantiti restano la stessa, con lo sguardo rivolto all'avanguardia delle tecnologie.

5. RESPONSABILE E PERSONALE DI SERVIZIO



Tutto il personale operante all'interno del Laboratorio espone apposito cartellino indicante generalità e qualifica.

6. L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI OFFERTI

Il Centro Diagnostico Adriatico srl ha sede legale e operativa in P.zza Marconi n. 1/3, 65015 Montesilvano (PE).

L'accesso alle strutture è libero, senza prenotazione, dove sono state abbattute le barriere architettoniche ed è confinante con diversi parcheggi pubblici sia a pagamento che non.

È una struttura moderna, dotata di confortevoli locali, fornita di attrezzature di ultima generazione. Il personale, motivato ed efficiente, è altamente qualificato. Gli ambienti di lavoro sono confortevoli e aderenti alle leggi vigenti in materia di requisiti strutturali, tecnici, organizzativi e di personale.

L'amministratore unico è il Dott. Di Nicolantonio Enzo.

Il Direttore sanitario è il Dott. Del Cane Silvano.

Il Laboratorio è autorizzato all'esercizio di attività sanitaria con autorizzazione comunale n. 10 (Prot. N. 51606) e accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale.



Il Laboratorio di analisi cliniche è strutturato come Laboratorio generale di base con settori specializzati di:

- ◆ CHIMICA CLINICA
- ◆ MICROBIOLOGIA
- ◆ EMATOLOGIA
- ◆ IMMUNOMETRIA
- ◆ BIOLOGIA MOLECOLARE (in service)

La lista di dettaglio delle prestazioni erogate dal centro Diagnostico Adriatico srl è consultabile dall'utente presso la sala di accettazione del Laboratorio.

I tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni di accettazione e prelievo sono ridotti al minimo grazie al numero del personale in linea con le esigenze di lavoro; mentre i tempi di attesa della refertazione sono, nella maggioranza delle prestazioni, con consegna il entro le 24-48h.

I pagamenti per le prestazioni eseguite per i clienti privati o non esenti possono essere effettuati in contanti, BANCOMAT o CARTA di CREDITO, all'atto dell'accettazione o alla consegna del referto.

Il Centro Diagnostico Adriatico srl opera seguendo il miglioramento continuo della propria qualità tecnica, scientifica e strumentale, per rendere un servizio sempre più veloce e completo.

Diffusione di dati e informazioni tecniche

Il Centro Diagnostico Adriatico srl fornisce ai clienti, che ne fanno richiesta, specifiche istruzioni per l'interpretazione dei propri referti mediante l'illustrazione di documentazione tecnica (metodi impiegati per l'esecuzione delle analisi, valori di riferimento), possibili interferenze e riproducibilità dei dati. Il Laboratorio è dotato di apposito responsabile che fornisce l'assistenza all'utenza.

Gestione e risoluzione delle contestazioni

Il Centro Diagnostico Adriatico srl assicura la presa in considerazione di ogni contestazione valutandone la legittimità e proponendone le risoluzioni che comunica alla propria clientela.

7. PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standard che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella Carta dei Servizi l'Azienda esplicita gli impegni che assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale.

Il Laboratorio ha sempre una prevista lista di attesa, referta gli esami in giornata per il 98% della richiesta che perviene entro le ore 12,00 ed assume impegni per la consegna del referto lo stesso giorno dell'esecuzione del prelievo dalle ore 17,00 in poi.

L'azienda monitorizza il servizio offerto con interviste e questionari, è attenta alle esigenze degli utenti ed offre ampia garanzia per i servizi offerti ai cittadini. La Carta dei Servizi del Centro Diagnostico Adriatico srl adotta e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

- ◆ prevenzione
- ◆ accesso garantito per tutti
- ◆ informazione
- ◆ consenso informato
- ◆ libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
- ◆ privacy e confidenzialità
- ◆ rispetto del tempo del paziente
- ◆ individuazione di standard di qualità
- ◆ sicurezza dei trattamenti sanitari
- ◆ innovazione e costante adeguamento
- ◆ iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari personalizzazione del trattamento
- ◆ sistema del reclamo
- ◆ procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vengono individuati gli indicatori e fissati gli standard, conformi agli indicatori e agli standard, desumibili da atti regolamentari nazionali o regionali, se esistono:

- ◆ accoglienza e orientamento
- ◆ comprensibilità e completezza delle informazioni
- ◆ accessibilità alle prestazioni e alle strutture



- ◆ regolarità, puntualità, tempestività
- ◆ tutela dei diritti
- ◆ umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane personalizzazione e riservatezza
- ◆ partecipazione
- ◆ confort

Il Centro Diagnostico Adriatico srl in ottemperanza all'art.14 del D.Lgs. 502/1992, al DPCM del 19 Maggio 2005 alla Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA ha definito la presente carta dei servizi al fine di assicurare:

- ◆ il rispetto degli obiettivi per la qualità
- ◆ la piena informazione dei cittadini-utenti sui servizi offerti
- ◆ la valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti e per il costante adeguamento degli stessi
- ◆ la tutela del diritto al reclamo dei cittadini-utenti rispetto delle normative

7.1 Rispetto degli obiettivi per la qualità

La Carta dei Servizi è uno strumento per avvicinare gli utenti alle attività del Centro Diagnostico Adriatico srl, tutelarli da eventuali inadempienze e garantire la qualità dei servizi.

Il Centro Diagnostico Adriatico srl, nell'espletamento della propria attività, si è posto come obiettivo primario la piena e completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dei propri clienti esterni.

A tal fine la direzione ha definito una politica per la qualità che si basa sui seguenti principi:

- ◆ rispettare le richieste contrattuali dei committenti;
- ◆ focalizzare la propria attenzione sulle esigenze del personale dipendente, dei collaboratori e dei clienti conseguire costantemente il miglioramento continuo della qualità;
- ◆ formare tutto il personale sul sistema di gestione per la qualità aziendale.

Tutto ciò è finalizzato a perseguire i seguenti obiettivi per la qualità:

- ◆ ottenere la completa soddisfazione dei clienti interni ed esterni;

- ◆ aumentare il livello di coinvolgimento del personale;
- ◆ migliorare l'efficienza interna, attraverso la riduzione dei costi della non qualità
minimizzare i rischi di insuccessi tecnici e commerciali.

7.2 Piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti

7.2.1 ATTIVITÀ

I servizi che il Centro Diagnostico Adriatico srl eroga sono: l'assistenza ai clienti e le prestazioni nei modi e nei tempi stabiliti nella presente Carta dei Servizi.

Le prestazioni sono riportate nell'elenco delle prestazioni, allegato alla presente carta, nel quale vengono specificati anche i prezzi ed i tempi di consegna.

7.2.2 ASSISTENZA

L'assistenza è il supporto tecnico che il Centro Diagnostico Adriatico srl assicura ai propri clienti (direttamente o tramite gli operatori) e consiste in:

- ◆ Assistenza diretta al cliente
- ◆ Assistenza sulla raccolta, conservazione e trasporto dei campioni biologici
Assistenza sui referti
- ◆ Prelievi a domicilio
- ◆ Informazioni e comunicazioni al cliente

I servizi sono offerti negli orari di apertura al pubblico:

DAL LUNEDÌ AL SABATO DALLE ORE 07,30 ALLE ORE 12,30
L'ACCETTAZIONE PAZIENTI ED I PRELIEVI VENGONO EFFETTUATI
DAL LUNEDÌ AL SABATO DALLE ORE 07,30 ALLE ORE 10,30 E IN CASO DI SIGENZE ANCHE IN ORARI DIVERSI
IL RITIRO REFERTI ED I SERVIZI DI SEGRETERIA SONO EFFETTUATI
DAL LUNEDÌ AL SABATO DALLE ORE 11,00 ALLE ORE 12,30

7.3 Informazione agli utenti

7.2.3 PREPARAZIONE DEGLI UTENTI AGLI ESAMI

Nella sala accettazione del Centro Diagnostico Adriatico srl è affissa la procedura di preparazione degli utenti agli esami. Consigli sui comportamenti dei pazienti



prima di effettuare le analisi vengono forniti anche, a richiesta, dal personale di segreteria presente per tutte le ore di apertura.

QUI DI SEGUITO VENGONO RIPORTATI I COMPORTAMENTI CHE I PAZIENTI DEVONO TENERE:

- ◆ A CIRCA 10 ORE ANTECEDENTI IL PRELIEVO - alimentarsi come di consueto; a fase preanalitica non deve creare condizioni particolari, altrimenti i dati non rispecchiano la realtà di tutti i giorni;
- ◆ NEI 15 MINUTI PRECEDENTI IL PRELIEVO è bene sedersi e rilassarsi. Questo breve periodo di attesa permette di stabilizzare la circolazione del sangue e la concentrazione delle sostanze in esso presenti.

RACCOLTA DELLE URINE DELLE 24 ORE
<p>È consigliabile rivolgersi al personale del laboratorio per precise indicazioni sulla procedura da seguire.</p> <p>Per la raccolta delle urine delle 24 ore si deve:</p> <p>Eliminare l'urina della prima minzione del primo giorno e annotare l'ora.</p> <p>Raccogliere tutta l'urina emessa durante la giornata, compresa quella della notte e quella della prima minzione del secondo giorno alla stessa ora del primo giorno.</p> <p>Bisogna utilizzare appositi contenitori monouso con tappo auto sigillante in vendita in farmacia o forniti direttamente dal laboratorio. L'urina durante la raccolta va tenuta in luogo fresco e al riparo dalla luce.</p> <p>Appena terminata la raccolta consegnare il contenitore al Laboratorio.</p>
RACCOLTA DELLE URINE PER URINOCULTURA
<p>L'urina va raccolta in un contenitore sterile che potrà essere ritirato presso il laboratorio o acquistato in farmacia. È consigliabile effettuare la prova con la prima urina del mattino, seguendo questo procedimento:</p> <p>Lavare e sciacquare accuratamente gli organi genitali.</p> <p>Scartare il primo getto di urina che serve a pulire l'ultimo tratto delle vie urinarie.</p> <p>Raccogliere l'urina seguente direttamente nel contenitore facendo attenzione a non toccarlo nelle parti interne. Scartare l'ultimo getto di urina.</p> <p>Richiudere il contenitore ermeticamente e portarlo subito in laboratorio.</p> <p>Se il paziente è in cura antibiotica, è necessario effettuare l'esame non prima di 3/5 giorni dalla sospensione della terapia antibiotica.</p>
RACCOLTA DELLE URINE SEMPLICI
<p>Per l'esame completo l'utente raccoglie un campione delle prime urine del mattino, salvo diversa indicazione del medico curante; il campione va raccolto scartando il primo getto. bisogna utilizzare appositi contenitori monouso con tappo auto sigillante in vendita in</p>

farmacia o forniti direttamente dal laboratorio; il campione d'urina può essere raccolto anche direttamente in laboratorio
COPROCULTURA
Le feci vanno raccolte in appositi contenitori forniti dal laboratorio o in vendita in farmacia. E' consigliabile raccogliere un campione del primo mattino, ma qualora questo non fosse possibile possono essere consegnate feci del giorno precedente conservate opportunamente in frigorifero.
RICERCA DEL SANGUE OCCULTO
La procedura è identica a quella della coprocultura. Non è necessario seguire una dieta priva di carne.

7.3 Riconoscimento degli utenti

Per tutte le tipologie di utenza, terminate le fasi preliminari sopra descritte, al ricevimento della richiesta il responsabile accettazione registra nel sistema informatico tutti i dati necessari all'elaborazione automatica ed alla successiva stampa della richiesta cliente completa che riporta le seguenti informazioni:

- ◆ Generalità del cliente e codice storico e indirizzo
- ◆ Esami richiesti
- ◆ Eventuali autorizzazioni
- ◆ Costo delle prestazioni ed eventuali modalità di pagamento (per clientele private)
Data di stipula del contratto consenso al trattamento dei dati personali (legge 196/03)
- ◆ Nome del medico curante
- ◆ Distretto di appartenenza e trattamento economico

Stampa in duplice copia la ricevuta, la firma per conto della direzione e la sottopone al paziente, che firma anche per autorizzazione al trattamento dei dati e, se cliente privato, versa l'acconto concordato e ritira la fattura.

La ricevuta di accettazione riporta l'eventuale delega al ritiro degli esami, nel caso in cui il paziente non ritiri personalmente gli esami. La persona delegata presenta per il ritiro la ricevuta di accettazione con la delega, controfirmata dal paziente

Il Centro Diagnostico Adriatico srl distingue i pazienti in tre fasce di utenza, e per ognuna di queste fasce, si segue una specifica procedura di riconoscimento degli utenti:

- ◆ pazienti ESENTI S.S.N
- ◆ pazienti NON ESENTI
- ◆ pazienti PRIVATI
- ◆ utenti MEDICINA DEL LAVORO

I pazienti esenti sono esonerati dal pagamento delle prestazioni.

I pazienti privati sono tenuti al pagamento secondo il tariffario del Laboratorio esposto nei locali del centro Diagnostico Adriatico srl.

7.4 Gestione esami di laboratorio

Gli esami vengono eseguiti dai tecnici di laboratorio, dai biologi e/o dal D.T. e prevedono le seguenti fasi:

- ◆ Prelievo
- ◆ Esecuzione analisi
- ◆ Controllo bontà esecuzione dell'esame, refertazione esame, validazione ed imbustamento Consegna referto

7.4.1 GLI STANDARD DI QUALITÀ

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Gli indicatori possono essere monitorati attraverso misurazioni interne, o attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

I fattori di qualità sono individuati in corrispondenza dei diversi momenti dell'esperienza degli utenti, considerando i seguenti aspetti:

- ◆ tempestività, regolarità, puntualità negli adempimenti; semplicità delle procedure;
- ◆ orientamento, accoglienza, informazione sui servizi; organizzazione dei servizi e loro adeguatezza;
- ◆ comfort, pulizia, attesa;
- ◆ comportamento degli operatori; completezza e chiarezza dell'informazione; attenzione alle esigenze degli utenti;

◆ privacy.

7.4.2 GLI STANDARD DI QUALITÀ

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Gli indicatori possono essere monitorati attraverso misurazioni interne, o attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

I fattori di qualità sono individuati in corrispondenza dei diversi momenti dell'esperienza degli utenti, considerando i seguenti aspetti:

- ◆ tempestività, regolarità, puntualità negli adempimenti; semplicità delle procedure;
- ◆ orientamento, accoglienza, informazione sui servizi; organizzazione dei servizi e loro adeguatezza;
- ◆ comfort, pulizia, attesa;
- ◆ comportamento degli operatori; completezza e chiarezza dell'informazione; attenzione alle esigenze degli utenti; privacy.

7.4.3 GLI STANDARD DI QUALITÀ

Nel nostro laboratorio vengono effettuati controlli di qualità intralaboratorio (interno) e controlli di qualità interlaboratorio (esterno).

Il controllo di qualità interno comprende quei programmi organizzati per proprio conto e che vengono applicati ogni giorno, in quanto consentono di stabilire con immediatezza se gli errori casuali rientrano nei limiti accettabili precedentemente stabiliti o se agli errori casuali si sono aggiunti errori sistematici. Quando gli errori rimangono nei limiti prestabiliti e ritenuti accettabili si dice che il sistema è sotto controllo.

Con il CQI si può accertare, oltre alla precisione, anche l'accuratezza dei risultati. Per il controllo dell'accuratezza vengono impiegati sieri di controllo liofili normali e patologici con concentrazioni note dei vari costituenti, già disponibili in commercio. Ogni giorno vengono inseriti i sieri di controllo nella serie dei campioni da esaminare, si verifica l'entità degli scostamenti dal valore indicato come "esatto" e si accerta se questi rientrano nei limiti



indicati dalle ditte produttrici dei sieri e corrispondenti generalmente al valore medio +/- 2 deviazioni standard (s).

La valutazione della precisione si ha mediante la determinazione della deviazione standard di una serie di risultati analitici effettuata sempre sui sieri di controllo, normale e patologico. Attraverso questa determinazione si stabiliscono i “limiti di affidamento” del risultato nonché il “coefficiente di variazione” del metodo. Se i risultati sono fuori da questi limiti si cerca di risalire alla natura dell’errore che potrebbe essere sistematico o casuale.

Per controllare la qualità dei servizi del Centro Diagnostico Adriatico s.r.l. si serve di tecnici qualificati che eseguono controlli sulle apparecchiature, eseguono controlli esteri VEQ, controlli interni di qualità CQI ed ha implementato un sistema di gestione per la qualità, ha predisposto apposite procedure operative ed istruzioni per il controllo del processo di erogazione del servizio e per le registrazioni delle eventuali non conformità rilevate in qualsiasi fase del processo.

7.5 Modalità di accesso ai referti

Per il ritiro e la consultazione dei referti il Centro Diagnostico Adriatico srl, nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, offre ai suoi clienti diverse modalità:

1. consultazione diretta del referto sul SITO: www.centrodiagnosticoadriatico.it
2. ritiro del referto cartaceo presso la sede operativa di P.zza Marconi n. 1/3, 65015 Montesilvano (PE).

Nel primo caso l’utente può avere accesso al proprio referto, firmato digitalmente, attraverso l’utilizzo di un ID- login e di una password consegnati in fase di accettazione, su richiesta specifica, dell’interessato che sceglie questa modalità.

Le ID e le password vengono generate automaticamente dal sistema gestionale del laboratorio all’atto dell’accettazione dopo il rilascio del consenso a tale modalità di ritiro del referto.

Inoltre, all’utente, dopo il primo accesso alla piattaforma, viene data la possibilità di modificare la password per gli accessi successivi. I referti restano consultabili sul sito per tre mesi dalla data di refertazione.

7.6 Tutela degli utenti

- ◆ tutto il personale è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza degli utenti ai fini dell'informazione e orientamento nel corretto utilizzo dei servizi forniti.
- ◆ agli utenti vengono date informazioni sull'attività e il funzionamento del Laboratorio, oltre alla tipologia delle prestazioni eseguite, i giorni, gli orari e le sedi di prenotazione (con comunicazioni affisse nelle sale di attesa con il servizio assistenza clienti con il sito internet).
- ◆ agli utenti vengono fornite informazioni sulle modalità di raccolta e prelievo del materiale biologico da consegnare contenute nella guida ai servizi consultabile presso il Laboratorio e di cui si può chiedere copia.
- ◆ ogni operatore è riconoscibile tramite un tesserino di identificazione.
- ◆ per il ritiro dei referti il Laboratorio garantisce il rispetto dei tempi concordati al momento della prenotazione o al momento dell'effettuazione della prestazione. Gli utenti possono consultare il "registro delle prestazioni" per avere informazioni dettagliate sui tempi necessari all'esecuzione delle stesse, anche sul nostro sito internet www.centrodiagnosticoadriatico.it
- ◆ ogni operatore del Laboratorio si rivolge agli utenti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle loro richieste e problemi ed eroga le proprie prestazioni tutelando la riservatezza e la privacy degli utenti.
- ◆ il Laboratorio Centro Diagnostico Adriatico srl consegna i referti in maniera chiara e comprensibile. Al fine di evitare scambi di referti tra omonimi devono essere sempre presenti nome, cognome, età, codice utente, data di accettazione e refertazione.

Per ogni richiesta di chiarimento sui diritti garantiti dalla carta dei servizi, l'utente può rivolgersi direttamente al personale del Laboratorio Centro Diagnostico Adriatico srl."

8. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità costituiscono gli elementi più significativi per valutare la qualità sostanziale del servizio e un impegno per il Laboratorio Centro Diagnostico Adriatico s.r.l. a migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità, nonché a garantire la trasparenza delle proprie attività mettendo a disposizione degli utenti



che ne facciano richiesta parti specifiche dei propri documenti tecnici: il Registro delle Prestazioni e la Guida ai Servizi.

Il Laboratorio Centro Diagnostico Adriatico s.r.l. considera obiettivo primario il conseguimento di una qualità ottimale del servizio fornito agli utenti, obiettivo che lo impegna ad adeguare il proprio sistema organizzativo ai reali bisogni espressi dagli utenti stessi. Per continuare a perseguire questo obiettivo il Laboratorio Centro Diagnostico Adriatico s.r.l. ha inteso dotarsi di un Sistema di Qualità che ha come caratteristiche:

- ◆ il coinvolgimento di tutto il personale,
- ◆ la piena collaborazione con i medici,
- ◆ la garanzia di identificazione dei pazienti e/o campioni biologici in tutte le fasi del processo controllo di qualità interno,
- ◆ controllo di qualità esterno (nazionale e internazionale),
- ◆ le verifiche esterne della qualità.

8.1 Suggerimenti e reclami

I reclami e le segnalazioni di disservizio possono essere presentati al personale della struttura. Tutti gli operatori sono tenuti ad aiutare coloro che intendono effettuare reclami o segnalazioni fornendo tutta l'assistenza necessaria. Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

Il Laboratorio Analisi Centro Diagnostico Adriatico srl, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, si propone di effettuare sondaggi periodici per conoscere come gli stessi lo giudicano. Presso la sede del Laboratorio sono costantemente messi a disposizione questionari che consentiranno agli utenti di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni e di fornire suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

In caso di suggerimenti o reclami inerenti i servizi ricevuti è possibile:

- ◆ contattare telefonicamente il Laboratorio Centro Diagnostico Adriatico srl al numero 085 4453389. Il personale dell'Amministrazione provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;

- ◆ inoltrare una mail a centrodiagnosticoadr@libero.it. Il personale dell'Amministrazione provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;
- ◆ rivolgersi direttamente al personale dell'Accettazione che provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati.

Qualsiasi sia la modalità utilizzata per la segnalazione, il Laboratorio Analisi adotta una specifica procedura per garantire l'accoglienza e la valutazione dei suggerimenti, nonché la risoluzione di ciascun reclamo, nell'interesse della soddisfazione dell'utente e nel rispetto del lavoro svolto.

9. MODALITÀ DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini. È per questo che Laboratorio Analisi sceglie i canali di comunicazione più adatti e prevede, nello stesso tempo, più sistemi di diffusione del documento. Per facilitare la comprensione e la condivisione del linguaggio viene garantita la chiarezza espositiva e la completezza dell'informazione.

Lo sviluppo della CARTA dei SERVIZI risponde a requisiti di semplicità e comprensibilità ed immediatezza della consultazione. La Carta dei servizi, prodotta in formato cartaceo, può essere distribuita agli uffici URP, presso gli ambulatori distrettuali e dei medici di base e pediatri di libera scelta, le sedi di associazioni ed ovunque Laboratorio ritenga opportuno, in modo da facilitarne la diffusione.

Si può predisporre della Carta dei servizi anche attraverso l'informazione telefonica e sul sito Web per facilitare lo scambio di informazioni, per orientare il cittadino all'accesso dei servizi e per migliorare le informazioni della stessa azienda con enti diversi.

10. PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi del Laboratorio Analisi viene verificata e/o aggiornata periodicamente. La qualità dell'informazione viene costantemente verificata e garantita da una capillare articolazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell'aggiornamento delle informazioni.

Il Laboratorio Centro Diagnostico Adriatico srl utilizza i reclami, le indagini di soddisfazione e i sistemi di ascolto ed il confronto con le Associazioni come strumenti essenziali per individuare le aree di criticità e formulare le azioni di miglioramento.



I risultati delle valutazioni sono pubblicizzati sia all'interno che all'esterno dell'azienda ai soggetti coinvolti e interessati affinché possano proporre modifiche organizzative.

Il Laboratorio Centro Diagnostico Adriatico srl ricerca costantemente riscontri presso l'utenza sulla qualità percepita, con l'aspirazione a migliorarla sempre di più.